

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри  
доц. Давиденко І. В.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»

на тему:

**«Шляхи підвищення якості надання послуг на підприємстві  
готельного господарства (на прикладі готелю «IL Decameron»)»**

**Виконавець:**

студентка	факультету	міжнародної
економіки		
Чабан	Валерія	Максимівна

\_\_\_\_\_  
(підпис)

**Науковий керівник:**

кандидат економічних наук, доцент  
Галасюк Світлана Сергіївна \_\_\_\_\_

(підпис)

**Одеса – 2020**

## АНОТАЦІЯ

Чабан В. М. «Шляхи підвищення якості надання послуг на підприємстві готельного господарства (на прикладі готелю «IL Decameron»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»  
Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес визначення якості надання послуг в готелі «IL Decameron».

У роботі розглянуто сутність та особливості якості надання готельних послуг; вивчено основні підходи до якості обслуговування в готелях; систематизовано основні методи оцінки якості надання послуг на підприємствах готельного господарства.

В аналітичній частині розглянуто організаційно-економічну характеристику діяльності готелю «IL Decameron»; зроблено визначення якості надання послуг у цьому засобі розміщення за певною методикою; проведено оцінку конкурентної позиції готелю зроблено аналіз інфраструктури, призначеної для організації ділового туризму в Одеській «IL Decameron» для вивчення можливостей щодо підвищення якості надання послуг.

Внесені пропозиції спрямовані на підвищення якості надання послуг в готелі «IL Decameron». Розроблено комплекс заходів щодо підвищення кваліфікації персоналу та вдосконалення елементів системи автоматизації в готелі «IL Decameron» та зроблено їх економічне обґрунтування.

Ключові слова: готельні послуги; якість надання готельних послуг; методи оцінки якості надання готельних послуг; готель, підприємство готельного господарства.

## ANNOTATION

Chaban V. M. «Ways to improve the quality of services at the hotel industry (the example is hotel «IL Decameron»)»

Qualification work for a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» according to the educational program «Hotel and restaurant business».  
Odessa National Economic University. - Odessa, 2020.

Qualification work consists of three sections. The object of research is the process of determining the quality of service in the hotel «ILDecameron».

The article considers the essence and features of the quality of hotel services; the basic approaches to quality of service in hotels are being studied; the main methods of assessing the quality of service provision at the hotel industry are being systematized.

The analytical part considers the organizational and economic characteristics of the hotel «IL Decameron»; the quality of service provision in this means of accommodation is determined according to a certain method; an assessment of the competitive position of the hotel was made, an analysis of the infrastructure designed for the organization of business tourism in Odessa «IL Decameron» to explore opportunities to improve the quality of service.

The suggestions are aimed at improving the quality of services at the hotel «IL Decameron».

A set of measures to improve the skills of staff and improve the elements of the automation system in the hotel «IL Decameron» and made their economic justification.

Keywords: hotel services; quality of hotel services; methods of assessing the quality of hotel services; hotel, hotel business.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b>	.....	4
<b>РОЗДІЛ 1.</b>	<b>Теоретичні аспекти визначення якості надання послуг на підприємствах готельного господарства</b>	
1.1.	Поняття та особливості якості надання готельних послуг.....	7
1.2.	Основні підходи до визначення якості надання готельних послуг .....	15
1.3.	Методи оцінки якості надання послуг на підприємствах готельного господарства.....	20
<b>РОЗДІЛ 2.</b>	<b>Дослідження якості надання послуг в готелі «IL Decameron»</b>	
2.1.	Організаційно-економічна характеристика діяльності готелю «IL Decameron».....	31
2.2.	Визначення якості надання послуг в готелі «IL Decameron» .....	39
2.3.	Оцінка конкурентної позиції готелю «IL Decameron» для вивчення можливостей щодо підвищення якості надання послуг.....	47
<b>РОЗДІЛ 3.</b>	<b>Основні рекомендації щодо підвищення якості надання послуг в готелі «IL Decameron»</b>	
3.1.	Розробка комплексу заходів, спрямованих на підвищення кваліфікації персоналу готеля «IL Decameron» .....	57
3.2.	Рекомендації щодо вдосконалення елементів системи автоматизації і контролю в готелі «IL Decameron» та економічне обґрунтування пропонування заходів.....	68
<b>ВИСНОВКИ</b>	.....	78
<b>СПИСОК використаних джерел</b>	.....	81
<b>ДОДАТКИ</b>	.....	88

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Стратегічна мета розвитку готельного господарства в Україні полягає у створенні високоякісного готельного продукту, здатного максимально задовольнити потреби споживачів і забезпечити на цій основі комплексний розвиток галузі. В сучасних умовах політичної і економічної кризи, розвитку ринкового господарства визначальним фактором іміджу та конкурентоспроможності готельних підприємств є співвідношення «ціна – якість». Ринок готельного господарства в Україні характеризується зростанням пропозиції але водночас скороченням попиту на послуги розміщення, що посилює конкуренцію в галузі. Звідси постає необхідність постійної, цілеспрямованої роботи готельних підприємств щодо формування системи якісних готельних послуг. Особливу актуальність набуває проблема підвищення якості надання послуг на підприємстві готельного господарства відповідно до міжнародних вимог і стандартів. Тому одним з найважливіших напрямків є формування стратегічних конкурентних переваг та забезпечення готельної індустрії послугами більш високої якості. Це обумовлює перегляд засад управління на підприємствах готельного господарства з позицій розробки, досягнення та систематичного підвищення рівня якості послуг.

Світовий досвід сформував певну систему знань про якість загалом та якість готельних послуг зокрема. Теоретичні аспекти якості послуг висвітлені у працях вчених: К. Гронруса, В. Демінга, Д. Джурана, Н. Кано, Дж. Кроніна, С. Тейлора, А. Фейгенбаума, Дж. Фленегана та ін. Проблематикою якості готельних послуг і обслуговування гостей займалися вітчизняні та закордонні вчені, серед яких В. Азаров, Г. Бедрадіна, С. Байлик, М. Бойко, Ю. Волков, С. Галасюк, І. Давиденко, Л. Іванова, В. Липчук, В. Карсекін, С. Нездоймінов, Н. Нєчева, А. Умнов, В. Федорченко, Т. Тулібацкі та ін.

**Метою** кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на підвищення якості надання послуг готельними підприємствами на прикладі готелю «IL Decameron».

**Завданнями** даного дослідження є:

- виявлення сутності та особливостей якості надання послуг;
- систематизація відомостей про основні підходи до визначення якості надання готельних послуг;
- вивчення методів оцінки якості надання послуг на підприємствах готельного господарства;
- узагальнення даних про організаційно-економічну характеристику діяльності готеля «IL Decameron»;
- визначення якості надання послуг в готелі «IL Decameron»;
- оцінювання конкурентної позиції готеля «IL Decameron» для вивчення можливостей щодо підвищення якості надання послуг;
- розроблення комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості обслуговування в готелі «IL Decameron»;
- економічне обґрунтування деяких пропонованих заходів.

**Об'єктом** дослідження є процес визначення якості надання послуг на підприємствах готельного господарства.

**Предметом** дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю підвищення якості надання послуг в готелі «IL Decameron».

Для виконання кваліфікаційної роботи були використані такі **методи** дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формування висновків), ситуаційний аналіз, метод абсолютних, середніх та відносних величин, методи порівняння, економіко-статичний, графічний тощо.

**Інформаційну базу** склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, українські нормативно-правові акти, матеріали науково-практичних конференцій, інтернет-ресурси, статистичні збірники про діяльність засобів розміщення, відомості порталу «Booking.com», інформація про окремі підприємства готельного господарства м. Одеси та, зокрема, про готель «IL Decameron».

**Окремі результати дослідження** були представлені на науково-практичних конференціях у вигляді публікацій тез доповідей у збірниках наукових праць:

1. Особливості обслуговування туристів у туристичних базах / В. М. Чабан // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції, 12 квітня 2018 р. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 228-231.

2. Розвиток інновацій у світовій індустрії гостинності / В. М. Чабан // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 10 квітня 2019 р. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – С. 874-877.

3. Методи оцінки якості надання послуг на підприємствах готельного господарства / В. М. Чабан // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених: у 3-х томах. – Т. 2. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – С. 70-74.

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення науково-практичного завдання щодо розробки та обґрунтування практичних рекомендацій, спрямованих на підвищення якості надання послуг готельними підприємствами на прикладі готелю «IL Decameron». Основні результати кваліфікаційної роботи дозволили зробити такі висновки:

1. Якість надання послуг – це складний, важко регульований, але дуже важливий аспект сучасного підприємства готельного бізнесу. Для надання якісних готельних послуг потрібні спеціальні умови, та кожного разу одна й та сама послуга надається індивідуально для кожного споживача; стандартизація якості, її підтримка і контроль є важливими складовими успішного розвитку як одного підприємства готельного господарства України, так і всього туристичного ринку в цілому. Якість надання послуг є ключовим фактором привабливості і конкурентоспроможності підприємств готельного господарства, визначає рівень споживчої привабливості складових елементів обслуговування, відповідних очікуваним стандартам.

2. Якість надання готельних послуг – це комплексний критерій, основними елементами якого є: стан і структура номерного фонду: площа номерів та їх чистота, частка одномісних (однокімнатних), багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних зручностей; відповідність матеріально-технічної бази готельного підприємства сучасним стандартам (стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення тощо); наявність, стан і режим роботи закладів харчування: ресторанів, кафе, барів і т. п.; розвиток інфраструктури готельного комплексу (стан будівлі, під'їзних шляхів, облаштованість прилеглої до готелю території); технічне та інформаційне оснащення; забезпечення можливості надання низки додаткових послуг.

3. На сьогоднішній день розроблена і адаптована достатня кількість різних методів оцінки рівня якості послуг загалом і готельних зокрема. Розглянуті методи оцінки якості готельних послуг можна розглядати як практичні рекомендації дій спрямованих на поліпшення сервісів, залучення гостей, підвищення ефективності готельного бізнесу. Дані методи дозволяють виявити переваги та недоліки в конкретному бізнесі, визначити напрямки підвищення кваліфікації персоналу і забезпечити оперативний зворотний зв'язок. Використання зазначених методів забезпечить підвищення конкурентоспроможності підприємства індустрії гостинності.

4. Готель «IL Decameron» – це елегантний мінімалізм, ідеальний баланс між елегантністю і комфортом, завдяки мінімалістичному, суворому і простому дизайну. Готель «IL Decameron» з італійським стилем, цінностями і особливим шармом, створений, щоб стати для гостей другою домівкою. Тут гармонійно поєднується гостинність, робота, зустрічі та відпочинок в особливій обстановці. За результатами проведеного аналізу виявлено, що у 2019 році порівняно з 2018 роком, обсяг реалізованих послуг та виручка від їх реалізації значно зросли. Це викликано зростанням попиту на послуги розміщення з боку іноземних громадян, гнучкою ціновою і маркетинговою політикою та стабілізацією національної економіки.

5. Якість надання послуг в готелі «IL Decameron» визначена за методикою SERVQUAL, в якій закладено такий тезис: сприймана якість обслуговування визначається розбіжністю між очікуваннями споживача і реально сприйнятою якістю. Коли очікування перевищують сприйманий рівень обслуговування, гості відчують незадоволеність і оцінюють обслуговування як неякісне. Коли якість послуги перевершує очікування, обслуговування сприймається як дуже хороше, гість задоволений. У результаті проведеного розрахунку показник якості обслуговування у готелі «IL Decameron» SERVQUAL становив (-3,15). Також було розраховано зважену оцінку якості з урахуванням ваги кожного критерію якості. Цей показник становить (-0,123). Від'ємне значення цих показників свідчить про те, що очікування гостей були



дещо більшими, ніж їхнє фактичне сприйняття якості обслуговування у готелі «IL Decameron». Таким чином, виявлено негативні чинники, які впливають на задоволеність споживачів послугами готелю «IL Decameron», що потребує розроблення заходів із підвищення якості готельного продукту.

6. Одним із найважливіших напрямків формування стратегічних конкурентних переваг в готельному бізнесі є надання послуг більш високої якості порівняно з конкуруючими аналогами. Якість послуг готельного закладу, в умовах сучасного виробництва – найважливіша умова його ефективності, рентабельності та конкурентоспроможності. Основними конкурентами готелю «IL Decameron» є: «Бристоль», «Дюк», «Hotel de Paris Odessa MGallery by Sofitel» (скор. «Hotel de Paris»). Найкращу позицію має «Hotel de Paris» (9,43 балів). Другу позицію посідає «IL Decameron» (9,39 балів). Третє місце займає готель Дюк (9,32 балів). Готель «Бристоль» знаходиться на четвертому місці (9,19 балів). Проведена оцінка конкурентної позиції готелю «IL Decameron» також дозволила виявити проблеми якості обслуговування і якості роботи обслуговуючого персоналу.

7. Нами пропонується наступні заходи щодо підвищення якості надання послуг в готелі «IL Decameron»:

1) Розробка комплексних тренінгових програм навчання персоналу готелю «IL Decameron».

2) Впровадження оцінки персоналу готелю «IL Decameron» на основі компетентнісного підходу

3) Підвищення якості надання послуг за рахунок автоматизації готелю на основі QR-кодів, впровадження готельних замків Hotek QR

4) Підвищення якості надання послуг за рахунок впровадження системи експрес check-in.

5) Впровадження процедури сервіс-аудиту («таємний гість»).

8. Впровадження заходів щодо підвищення якості надання послуг в готелі «IL Decameron» дозволить збільшити доходи готелю на 8488,5 тис. грн. і прибуток на 1136,3 тис. грн., що свідчить про доцільність їх впровадження.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Басовкий Л. Е. Управление качеством: учебник [Текст] / Л. Е. Басовкий, В. Б. Протасьев. – М.: ИНФРА, 2015. – 212 с.
2. Басюк Д.І. Комплексний підхід до оцінки якості послуг готельних підприємств / Д.І. Басюк, Д.О. Мельник // Економіка та держава. – 2019. – №3. – С.30 – 33.
3. Бедрадіна Г. К. Концептуальні підходи до формування моделей підвищення якості послуг туристичних підприємств / Г. К. Бедрадіна // International scientific conference Modern Economic Research: Theory, Methodology, Strategy : Conference Proceedings, Part I (Kielce, September 28, 2018). – Kielce: 2018. – P.93-96
4. Бедрадіна Г. К. Сучасні підходи до оцінювання якості послуг підприємств туризму / Г. К. Бедрадіна // Науковий вісник. Одеський державний економічний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. – Науки: економіка, політологія, історія. – 2011. – С. 50-59.
5. Бедрадіна Г.К. Методика SERVICE QUALITY в оцінюванні якості готельних послуг / Г.К. Бедрадіна // Приазовський економічний вісник. – 2019. – Вип. 5(16). – С. 113-119.
6. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
7. Бурса О.В. Сучасні моделі управління якістю та особливості їх застосування в готельному господарстві / О.В. Бурса // Квалілогія книги. - 2017. - № 2. - С. 17-21.
8. Всеобщее управление качеством [Текст]: учебник для вузов / [О. П. Глудкин, Н. М. Горбунов, А. И. Гуров, Ю. В. Зорин]; под ред. О. П. Глудкина. – М.: Радио и связь, 2015. – 600 с.
9. Галасюк С. С. Досвід європейських країн у застосуванні стандартів «Hotelstars Union» / С. С. Галасюк // Туристичний та готельно-ресторанний

бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 13-18.

10. Галасюк С. С. Заходи щодо забезпечення підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства Одеської області / С. С. Галасюк, О. В. Гусєва // Економіка та управління національним господарством: стан, тенденції та перспективи : Тези доповідей I Міжнародної наук.-практ. конф., 29-30.05.2014. – Одеса: Пальміра, 2014. – С. 66-68.
11. Галасюк С. С. Конкурентні позиції підприємств готельного господарства Одеського регіону / С. С. Галасюк // Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практики : Матеріали III міжнародної наук.-практ. конф., 18-19.09.2014. – Одеса: Атлант, 2014. – С. 8-10.
12. Галасюк С. С. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. – 204 с.
13. Галасюк С. С. Оцінка конкурентної позиції підприємств готельного господарства Одеської області / С. С. Галасюк // Економіка. Управління. Інновації : електрон. наук. фах. вид. – 2014. – № 2 (12).
14. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навчальний посібник / С. С. Галасюк. – Одеса: Астропринт, 2011. – 208 с.
15. Ганич Н.М. Сучасні підходи до вдосконалення якості готельних послуг в Україні / Н.М. Ганич // Географія та туризм. - 2016. - Вип. 10. - С. 118-122.
16. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.
17. Герасименко В. Г. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / за заг. ред. проф. В.Г. Герасименка; авт. кол. : В. Г.

- Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та ін.]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
18. Готель «Hotel de Paris» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hotel-de-paris-odessa-mgallery-by-sofitel.hotelmix.com.ua/>
  19. Готель «ILDecameron Luxury Design Hotel» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ildecameron.com.ua/uk/>
  20. Готель «Бристоль» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bristol-hotel.com.ua/ua/>
  21. Готель «Дюк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.hotel-duke.com/ua>
  22. Готельно-ресторанна справа: навч. посібник / О. Г. Терешкін, [та ін.]. – Х. : ХДУХТ, 2019. – 158 с.
  23. Давиденко І. В. Питання визначення якості готельних послуг / І. В. Давиденко, А. В. Ушатова // Світові тенденції та перспективи розвитку фінансової системи: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. – Дніпро: НО «Перспектива», 2017. – Ч. 1. – С. 78-81.
  24. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2016. – 414 с.
  25. Данилюк Л.П. Сутність управління якістю готельних послуг / Л.П.Данилюк // Вісник Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ – 2016. – № 12 – С. 78-83.
  26. Данько Н.І. Управління якістю готельних підприємств в Україні / Н.І. Данько // Проблеми економіки. - 2017. - № 1. - С. 67-72.
  27. Дубодєлова Л.С. Система управління якістю обслуговування клієнтів готельного підприємства / А.В. Дубодєлова, Л.С. Лісовська, А.О.Нищота // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Проблеми економіки та управління. - 2017. - № 754. - С. 159-165.

28. Капліна А.С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг / А.С. Капліна // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. – 2016. – №1 (38). – С.168 -173.
29. Кількісна оцінка якості готельного продукту [Текст] : монографія / В.Г.Топольник, А.П. Бутова, І.В. Кощавка, А.В. Полякова [та ін.]; Під ред. д-ра техн. наук, проф. В.Г. Топольник. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2014. - 208 с.
30. Кравцова С. Класифікація показників якості готельних послуг / С.Кравцова // Стандартизація. Сертифікація. Якість. - 2017. - № 5. - С. 54-60.
31. Куценко О.В. Аналітичний інструментарій визначення якості готельних послуг / О. В.Куценко // Науковий вісник НЛТУ України. – 2016. – Вип. 20.15. – С. 292–296.
32. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. посіб. / В.О. Лук'янов, Г.Б. Мунін. – К.: Кондор, 2017. – 346 с.
33. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. / Мальська М.П., Пандяк І.Г. – К.: Центр учбової літератури, 2015. – 472 с.
34. Мельник І.М. Сучасні підходи до оцінки якості обслуговування в готельних підприємствах / І.М. Мельник, Т.В. Химич // Інфраструктура ринку. – 2017. – № 14. – С. 155–161.
35. Наumenко М.О. Якість готельних послуг / М. О. Наumenко // // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2017. – №7. – С 28-31.
36. Нездоймінов С. Г. Науково-методичні основи оцінювання якості туристичних послуг / С. Г. Нездоймінов, Г. К. Бедрадіна // Вісник соціально-економічних досліджень. – Одеса, 2018. – Вип. 3 (67). – С. 63–72.
37. Нездоймінов С. Г. Проблеми сертифікації системи менеджменту якості підприємств готельного бізнесу / С. Г. Нездоймінов, Г. О. Ришкова // Крымский экономический вестник. – 2015. – № 4 (17). – С. 70-72.
38. Нєчева Н. В. Теоретичні аспекти управління якістю послуг підприємств готельного господарства / Н. В. Нєчева, М. Ю. Анікіна // Економічний

вісник Запорізької державної інженерної академії: науковий журнал. – 2017. – № 5 (11). – С. 7-10.

39. Полтавська О.В. Оцінка персоналу підприємств готельного господарства на основі компетентнісного підходу / О.В. Полтавська, С.В.Мельниченко, М.В. Босовська // Современное состояние и пути развития экономики современности : [колективна монографія] / За ред. С.В. Купрієнко. – Одеса: Купрієнко С.В, 2013. – С. 112 – 128.
40. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Національний стандарт України).
41. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с. – (Національний стандарт України).
42. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с. – (Національний стандарт України).
43. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004. №19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>
44. Про захист прав споживачів: Закон України № 1023-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
45. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту / Роглев Х.Й. – Київ: Кондор, 2015.- 408 с.
46. Сервис-аудит («тайный гость») [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.premier-hospitality.com/taunyi-audit/>
47. Серія стандартів ISO 9000 – Менеджмент якості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.iso.org/ru/iso-9001-quality-management.html>.
48. Система автоматизації JUSTO [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://justo.com.ua/hotel>

49. Системи менеджменту якості ISO [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://nvppoint.com/uk/sistemi-menedzhmenta-yakosti>.
50. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). - Видання офіційне. - Київ, ДП «УкрНДНЦ». - 2016. – 22 с. - [Національний стандарт України].
51. Ткаченко Т. Управление качеством гостиничных услуг : методологические и практические аспекты / Т. Ткаченко // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2018. – №7. – С 24-27.
52. Тренінги для готелів та ресторанів по всій Україні HoRes Pro [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://horespro.pokupon.ua/>
53. Управління сучасним готельним комплексом [Текст]: навчальний посібник. / Г. Б. Мунін, А. О. Змійов, Г. О. Зінов'єв, Є. В. Самарцев та ін. ; за редакцією члена-кор.НАН України, д.е.н., проф. С. І. Дорогунцова. – К. : Ліра-К, 2016. – 520 с.
54. Федулова Л.І. Сучасні концепції менеджменту: навчальний посібник [Текст] / за ред. д.е.н., проф. Л.І. Федулової. – К.: Центр учбової літератури, 2015. – 536 с.
55. Феофанова О. Г. Проблемы формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе / О. Г. Феофанова, С. Г. Нездойминов // Науковий вісник Одеського національного економічного університету. – Науки: економіка, політологія, історія. – 2016. – № 1 (233). – С. 162-175.
56. Фінансова звітність ТОВ «Коперніко» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://smida.gov.ua/>
57. Хумарова Н. І. Маркетингова політика просування послуг у готельному бізнесі України / Н. І. Хумарова, О. Л. Михайлюк // Вісник соціально-економічних досліджень. – 2018. – № 3 (67). – С. 53-61.
58. Чабан В. М. Методи оцінки якості надання послуг на підприємствах готельного господарства / В. М. Чабан // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України:

- матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених: у 3-х томах. – Т. 2. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – С. 70-74.
59. Чабан В. М. Особливості обслуговування туристів у туристичних базах / В. М. Чабан // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції, 12 квітня 2018 р. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 228-231.
  60. Чабан В. М. Розвиток інновацій у світовій індустрії гостинності / В. М. Чабан // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 10 квітня 2019 р. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – С. 874-877.
  61. Чередниченко А.О. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства / А.О. Чередниченко, М.В. Калінін // Вісник економіки транспорту і промисловості. - 2016. - Вип. 56. - С. 68-73.
  62. Шепелева С.В. Методика оцінки якості послуг СПІР у готелях / С.В. Шепелева // ПРОМЕТЕЙ. – 2016. – № 1(37). – С. 206 – 211.
  63. Школа готельного менеджменту «ПРОФІ» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://rmprofi.com/o-nas/>
  64. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие / О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова; Под ред. Н. И. Кабушкина. - М.: Новое знание, 2016. - 392 с.
  65. Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.
  66. Galasyuk S. S. Development trends of the hotel industry establishments / S. S. Galasyuk, K. A. Naimark // Strategic Management: Global Trends and National Peculiarities. – Collective monograph. – Poland: Publishing House «Baltija Publishing», 2019. – P. 489-502.
  67. Hotek Hospitality Group [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.hotek.com.ua/>